CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO

ID Cliente	ID Servicio	Servicio	Fecha Contrato
00-0000000-0	0137	Internet WI-FI	19-Sep-07

NOMBRE DEL FIRMANTE, documento tipo **D.N.I.** Nº **DNI FIRMANTE**, con domicilio legal en **DIRECCION LEGAL**; según lo acredita con fotocopia de D.N.I. la cual se adjuntan al presente contrato de adhesión, denominado en adelante "El Cliente", solicita a TEICO S.A., CUIT 30-70844512-2, en su unidad de negocio viaIP Soluciones Tecnológicas, en adelante "**VIAIP**", con domicilio en Ruta Panamericana y Calle La Cuesta – Chacras de Coria – Luján de Cuyo - Mendoza, la prestación de servicios tecnológicos, denominado en adelante "El Servicio", sujetándose a las siguientes cláusulas: ///

<u>CLAUSULA 1º - OBJETO DEL CONTRATO: EL SERVICIO:</u> El cliente solicita a viaIP la habilitación de salida a Internet en el NODO de VIAIP, bajo la modalidad **Compartido WI-FI** desde **64** kbps hasta **256** kbps de transferencia de datos, el cual no involucra equipamiento por parte de VIAIP. ///

<u>CLAUSULA 2º - VIGENCIA – PLAZOS – ALTA DEL SERVICIO:</u> Las obligaciones que surgen del presente contrato para las partes entran en vigencia desde el momento de la firma del acuerdo y por un lapso de **DOCE (12) MESES**, atento a los costos y características del servicio. Finalizado dicho período, el contrato se renovará automáticamente por otros doce (12) meses, salvo que alguna de las partes notifique a la otra, por medio fehaciente y con una anticipación mínima de treinta (30) días su voluntad de finalizar el contrato luego de vencido el período de doce (12) meses. En el mismo momento de la firma del contrato, el cliente debe abonar la totalidad del importe correspondiente al cargo por conexión y gastos administrativos. A partir de entonces, y dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la rúbrica contractual, viaIP debe proceder a la habilitación del servicio conforme a las condiciones pactadas. En el momento en que el personal técnico de viaIP certifique el funcionamiento del servicio (Alta del servicio), y previa firma de conformidad por el cliente o persona autorizada, entregará la factura correspondiente al primer abono, la que deberá ser cancelada por el cliente en las formas y plazos establecidos *infra*. Una vez firmado el contrato, la no utilización del servicio por parte del cliente, por cualquier motivo ajeno a viaIP, no libera al mismo de la obligación de pago del abono mensual del servicio. ///

<u>CLAUSULA 3º - PRECIO Y FORMA DE PAGO:</u> A partir del Alta del servicio, el cliente queda obligado al pago de un abono mensual fijo de **PESOS DE CONTRATO.** ///

<u>CLAUSULA 4º - LUGAR Y MEDIOS DE PAGO:</u> Los pagos podrán realizarse: **a)** en efectivo –Pesos de curso legal en la República Argentina-; **b)** depósitos en Bancos autorizados por viaIP o **c)** débito automático. Los servicios presupuestados en dólares estadounidenses serán convertidos en Pesos de curso legal en la República, según cotización de mercado al momento de la facturación. ///

<u>CLAUSULA 5º - RESCISION DEL CONTRATO:</u> a) Rescisión voluntaria: El cliente podrá dar por terminada la prestación del Servicio en cualquier momento, siempre y cuando se encuentre al día en el cumplimiento de las obligaciones de pago, y mediante previa notificación por medio fehaciente como un mínimo de treinta (30) días de anticipación. Los precios fijados en este contrato se determinan de acuerdo con el plazo de prestación previsto, de modo que tal plazo resulta determinante de los precios a los que el Cliente accederá. En consecuencia, si el Cliente solicita la terminación anticipada del Servicio, en concepto de compensación total por dicha terminación, el Cliente deberá pagar a viaIP la totalidad del abono mensual correspondiente al mes de terminación más un ciento cincuenta pesos ($150,00) en concepto de trabajos técnicos en el servidor. El pago de la indemnización deberá ser al contado contra factura, el día de presentación de nota escrita para dicha baja, caso contrario seguirá corriente de forma normal el servicio y su correspondiente abono, **b) Rescisión por incumplimiento de viaIP:** El cliente podrá dar por terminada la prestación de Servicio en caso que viaIP incumpla con cualquiera de sus obligaciones emergentes en dicho contrato y no subsane tal incumplimiento dentro del decimoquinto día hábil de haber sido intimada al efecto en forma fehaciente. La posible causa de incumplimiento de viaIP es la *Interrupción en el Servicio en el NODO de acceso a Internet por más de 72 horas hábiles,* siendo que la ultima-milla no es provista por VIAIP sino por equipos del Cliente. Se deja expresamente aclarado que la presente facultad de rescisión queda sin efecto si las causas de interrupción son ajenas a la responsabilidad de VIAIP. En cualquiera de los casos, el cliente deberá haber realizado los reclamos pertinentes por los medios habilitados por viaIP, caso contrario viaIP no computará reclamos informales. ///

<u>CLAUSULA 6º - PROCESO ADMINISTRATIVO:</u> A los cargos por abonos mensuales se le sumarán los rubros adicionales que se hubieren devengado en el mes o meses anteriores (ej.: intereses por falta de pago o por pagos parciales, reparaciones, cambios de materiales, reposiciones, servicio técnico, visitas del personal técnico, etc.) u otros servicios adicionales. ViaIP emitirá una factura mensual con el detalle de cada servicio prestado. Dicho factura deberá ser **cancelada por mes adelantado** -entre los

_   _

Firma viaIP | Firma Cliente

Área Administrativa Comercial | Aclaración: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Tipo y N° Doc.: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

días **uno** y **cinco** de cada mes-, **sin excepción**. La falta de pago total a partir del día seis -inclusive- de cada mes hará incurrir al cliente en mora automática, sin necesidad de comunicación ni interpelación previa. El pago realizado a partir del día seis –inclusive- y hasta el día quince –inclusive- generará un interés mensual igual a la tasa activa del Banco Nación para depósitos a plazo fijo anual, que será calculado sobre el importe total de la factura del mes adeudado y que será agregado al importe a abonar del mes siguiente. La falta de cancelación **total** de la factura mensual al final del día quince otorga el derecho a la suspensión de la totalidad de los servicios prestados por viaIP, a partir del día dieciséis, sin necesidad de ningún aviso previo y hasta tanto sea regularizada la situación de pago por el cliente, generando una multa mensual igual a PESOS CINCUENTA ($50,00), en concepto de "cargos de rehabilitación de servicios y punitorios", la que será adicionada a la cuenta por pagar del cliente, independientemente de que VIAIP haya procedido o no a la suspensión del servicio. La falta de pago de dos meses calendario (es decir, desde el día seis de un mes al día cinco del mes siguiente y desde el día seis de éste último al día cinco del mes próximo) facturados por viaIP le otorga el derecho a demandar su cobro judicial por la vía ejecutiva. Si el cliente hubiera abonado totalmente su deuda, y solicita la rehabilitación del servicio, VIAIP lo hará dentro de las veinticuatro horas de haber acreditado el pago. A partir de la suspensión del servicio por falta de pago el cliente queda igualmente obligado al pago de la factura con más intereses y multas. ///

CLAUSULA 7º - IMPUESTOS, TASAS Y GRAVÁMENES: Todos los importes expresados en el presente contrato y demás cargos devengados deberán adicionarse el porcentaje correspondiente de I.V.A. Los impuestos, tasas y gravámenes dispuestos por el Estado Nacional, Provincial y/o Municipal, que afecten en forma directa o indirecta la prestación del servicio, serán trasladados al abono mensual a cargo del cliente. ///

CLAUSULA 8º - INFORMES DE SERVICIOS: Los Informes de Servicio Técnico, en los que se asienta cada paso que realizan los operarios de VIAIP cuando el cliente ha solicitado una revisión técnica, forman parte de este contrato, quedando obligadas las partes a cumplir con lo señalado por cada uno de dichos formularios. ///

CLAUSULA 9º - DAÑOS Y RESPONSABLIDADES: Los daños y perjuicios o lucro cesante ocasionados al cliente o a terceros por interrupciones del servicio directamente atribuibles a viaIP quedan expresamente limitados a un descuento proporcional que tendrá en cuenta sólo la relación entre los días de corte del servicio y el importe correspondiente al abono mensual, para cuyo cálculo se tomará como base el mes calendario de treinta días, y será bonificado de la facturación del mes siguiente. ViaIP no será responsable por el uso inadecuado, ilegal y contrario a la moral y las buenas costumbres que el cliente o terceros hagan por medio del servicio, siendo éstas acciones exclusiva responsabilidad de aquellos que, por acción u omisión, afecten bienes o derechos de cualquier persona. La dirección IP del cliente es privada, única e intransferible. El cliente no debe permitir que terceros accedan a su dirección de IP. Tampoco podrá modificar, alterar o reemplazar la configuración de la misma. El cliente es responsable por los daños que por su negligencia, imprudencia o impericia ocasione a bienes y/o derechos de *viaIP* o de terceros. ViaIP hace expresa reserva del derecho de desconectar el servicio en caso de que detecte por cualquier medio una utilización inadecuada del mismo, sin que esto confiera ningún derecho de indemnización para el cliente o terceros. ///

CLAUSULA 10º - EQUIPOS, MATERIALES Y MANTENIMIENTO: Los materiales y equipos necesarios para la prestación del servicio y el acceso al NODO de VIAIP, son provisto por en Cliente. Se deja expresa constancia que VIAIP no se responsable de la conexión desde el NODO hacia el Cliente. El mantenimiento o servicio técnico es a cargo exclusivo del Cliente, pudiendo el mismo contratar a VIAIP como servicio técnico sin esto ser parte de las obligaciones de VIAIP. ///

CLAUSULA 11º - CESION - SUBCONTRATACION: Ninguna de las dos partes podrá ceder o subcontratar los derechos y obligaciones emergentes de éste contrato, sin consentimiento expreso y por escrito de la otra parte. ///

CLAUSULA 12º - LEY - JURISDICCION: Las partes se someten voluntariamente a las disposiciones de este contrato, al cual quedan sujetas como a la ley misma. Cualquier controversia entre los contratantes será sometida, por la vía ejecutiva, a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Ordinarios de la Provincia de Mendoza. En caso de ser necesario, se podrá preparar la vía ejecutiva citando a reconocimiento de firma. ///

Se firman dos ejemplares de un mismo tenor. **Mendoza, 19 de septiembre de yyyy.** ///

ANEXO 1 - MANUAL DEL USUARIO

DIRECCIONES IP ASIGNADAS AL CLIENTE

_ _

Firma viaIP	Firma Cliente
Área Administrativa Comercial	Aclaración: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
	Tipo y N° Doc.: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

C O N T R A T O   D E   P R E S T A C I O N   D E   S E R V I C I O

Dirección IP: **10.10.06.000**
Máscara de subred: **255.255.248.0**
Puerta de Enlace o Gateway: **10.10.0.1**
Servidor DNS preferido: **10.10.0.2**
Servidor DNS alternativo: **200.0.194.78**

ALCANCES DEL SERVICIOS DE INTERNET

Elementos que intervienen para brindar el servicio por parte de **viaIP**: **ninguno**

Elementos que intervienen para hacer uso del servicio por parte del **Cliente**:

a. Equipo WIFI o tarjeta inalámbrica WIFI
b. Router o Servidor
c. Placas de Red
d. Computadoras – Red local del cliente
e. Software
f. Switch o Hub
g. Cableados y conectores
h. Estabilizadores y UPS
i. Otros componentes de una red local.

ViaIP tiene la facultad de testear remotamente la conexión del equipo de radio enlace, determinando, cantidad de paquetes o información enviadas hacia el cliente, recibidas por el cliente, Tiempo medido en milisegundos entre la ida y la vuelta de la información, porcentaje de señal de radio, tasa de transferencia, cantidad de bytes transferidos por el cliente, entre otra información.

Los ítems detallados desde el punto **a** hasta el **i** se consideran como la **red local del cliente** y viaIP no se responsabiliza en caso de que la falla se encuentre en algunos de estos elementos (salvo que posea el servicio de mantenimiento de red). En caso que la falla se encuentra en factores atribuibles al cliente y el personal técnico de viaIP así lo comprueba, el cliente deberá abonar en la siguiente factura la revisión técnica solicitada por el cliente en dicha ocasión.

Todas las mediciones de velocidad o testeos (http://www.testvelocidad.com.ar) deberán hacerse desde dicho conector desconectando toda la red del cliente, ya que la velocidad se distribuye dependiendo de la cantidad de computadoras y de su uso, dicha medición será un promedio calculo en base a 10 o más test de velocidad realizados en distintas horas del día.

POSIBLES FALLAS

Algunos factores que impiden el normal funcionamiento de Internet, y que se encuentran fuera del alcance de viaIP:

1. Computadoras infectadas con **virus** informáticos que disminuyen la velocidad de conexión o impiden la salida a Internet. Se recomienda actualizar cada 48 horas las definiciones de virus del antivirus instalado en forma "manual". Igual, esto no garantiza que los virus no afecten a las PC, ya que pueden ingresar por correos o simplemente recuerde que primero se crean los virus y posteriormente las compañías de antivirus desarrollan las vacunas, y debido a la velocidad de Internet banda ancha, los virus pueden dar la vuelta al mundo sólo en 24 horas.
2. **Spyware o troyanos**, estos son aplicaciones que sustraen información o disminuyen la performance de las computadoras, interfiriendo con la conexión de Internet debido a que se está traficando información

_   _
Firma viaIP   Firma Cliente

Área Administrativa Comercial   Aclaración: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Tipo y N° Doc.: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

continuamente sin que el usuario sea consiente de ello. Es recomendable instalar Anti-spyware y no instalar programas peer-to-peer para descargas de software, mp3 o videos, como Kazaa o e-donky. Estos programas perjudican a toda la red y pueden ser utilizados en modo minimizado.

3. Desperfectos en **equipos de la red local** como switch, hub, router, placa de red, computadoras, cableado, conectores, o equipos wi-fi de conexión, etc.
4. Fallas en software como **Sistemas Operativos o Programas** como Windows o Linux, Internet Explorer o algún otro navegador utilizado por el cliente, Outlook o cualquier administrador de correos, o las configuraciones de las computadoras. Recuerde que estos programas tienen fallas de programación y es por eso que las compañías de software realizan parches continuamente de sus aplicaciones. Es recomendable que una vez a la semana verifique si existen parches nuevos para ser instalados. Es común que Windows después de varios meses de ser instalado, comience a funcionar lentamente o comienza a colgarse frecuentemente, esto impacta directamente sobre la conexión de Internet.
5. **Factores climáticos** como excesivo viento, fuertes lluvias o neblina y **obstáculos** como árboles o construcciones, debido a que la tecnología usada es la wireless y los equipos necesitan área visible entre extremos debido a que el medio de transmisión es el aire sin la utilización de cables.

MODO DE PROCEDER FRENTE A PROBLEMAS

1. El llamado del cliente es registrado por viaIP, el cual quedara registrado en un contestador automático.
2. Frente a un corte de señal, el operador intentará identificar REMOTAMENTE si el problema se encuentra en algún elemento de viaIP o en algún elemento del cliente, realizando algunas preguntas básicas al cliente y testeos.
3. Si la causa se origina en un factor atribuible al cliente, y viaIP no puede asesorarlo telefónicamente, viaIP podrá solucionar el problema cobrándole al cliente una visita técnica, en caso de que el cliente no posee nuestro servicio de mantenimiento de red o un administrador de redes.

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
Firma viaIP

Área Administrativa Comercial

_ _
Firma Cliente

Aclaración: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Tipo y N° Doc.: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _